

**PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS
TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING
(Studi Kasus Pada Industri Mebel Kemirahan Malang)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh:

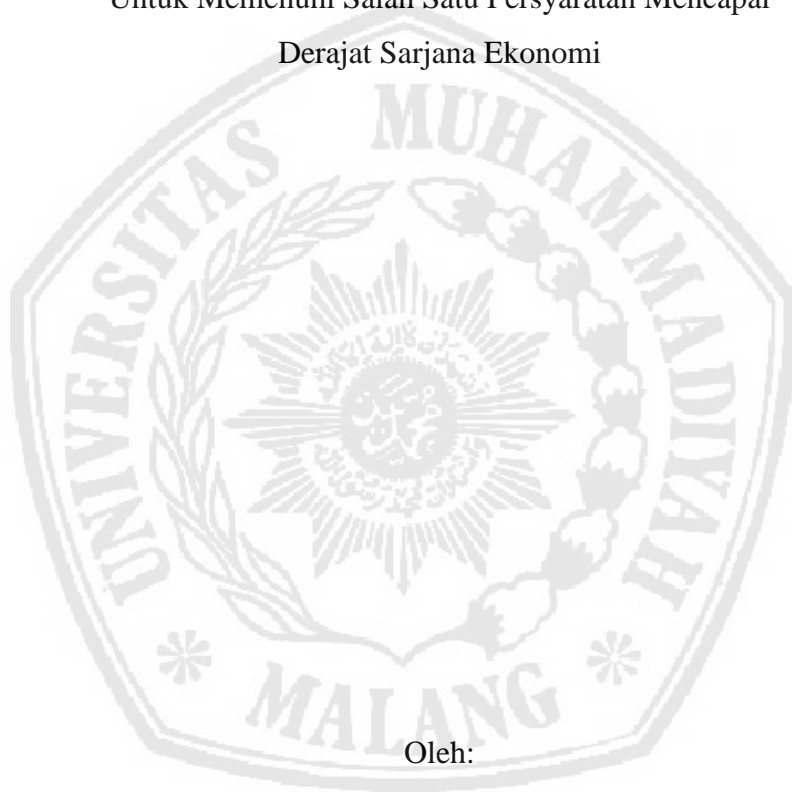
**Tiara Mustika Windari
201410160311118**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2018**

**PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS
TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING
(Studi Kasus Pada Industri Mebel Kemirahan Malang)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh:

**Tiara Mustika Windari
201410160311118**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2018

SKRIPSI

**PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS
TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING**

(Studi Kasus pada Industri Mebel Kemirahan Malang)

Oleh :

Tiara Mustika Windari

201410160311118

Diterima dan disetujui
pada tanggal 20 Oktober 2018

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.

Dra. Aniek Rumijati, M.M.



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

Ketua Jurusan,

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING

(Studi Kasus pada Industri Mebel Kemirahan Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Tiara Mustika Windari

NIM : 201410160311118

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Oktober 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dra. Nurul Asfiah, M.M.

Penguji II : Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Penguji III : Dra. Aniek Rumijati, M.M.

Penguji IV : Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Jurusan



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Manajemen – Akuntansi – Ilmu Ekonomi Pembangunan – D-III Keuangan dan Perbankan
(Terakreditasi)

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Telp. 0341-464318, Psw. 211-215, Fax 0341-460435
Website: <http://feb.umm.ac.id> Email: feb@umm.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Tugas Akhir/Skripsi Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang pada :

Hari / Tanggal : **Sabtu, 20 Oktober 2018**

Tempat : **FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Telah mengadakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi atas nama mahasiswa :

Nama : **Tiara Mustika Windari**

No. Induk : **201410160311118**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT
TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING (Studi Kasus
Industri Mebel Daerah Kemirahan)**

Dengan susunan penguji sebagai berikut :

No.	Nama Dosen Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Dra. Nurul Asfiah, M.M.	80	
2.	Dra. Baroya Mila Shanty, M.M.	80	
3.	Dr. Aniek Rumijati, M.M.	83	
4.	Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.	82	

Nilai rata-rata : **81,25 / A**

Dinyatakan : **Lulus / Tidak Lulus *)**

Kategori : **Layak / Tidak Layak *)**

Untuk dipublikasikan dan dimuat Web UMM

Mengetahui

a.n. Dekan FEB-UMM,

Wakil Dekan I,

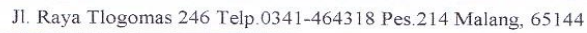
Dr. Widayat, M.M.

Malang, **20 Oktober 2018**

Ketua Tim Penguji,

Dra. Nurul Asfiah, M.M.









Ket: *) Coret yang tidak perlu



No.	Perubahan-Perubahan yang Harus Dilakukan	Halaman	Keterangan
	Teori Keunggulan Bersaing Ldipengaruhi - TQM ? ↳ QM		Amir 29/10
	Kerangka pikir dijelaskan lebih detail seuai d konsep & empirik Pembahasan ditambahkan & khas !		Ace 29/10 fa Bms

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI/LAPORAN TUGAS AKHIR**

Nama Mahasiswa : Tiara Musfika Windari
 NIM : 20141016031118
 Program Studi : Manajemen / Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Bimbingan Mulai : _____
 Judul Skripsi/ : "Pengaruh TQM terhadap Keunggulan Bersaing"
 Lap. TA : _____

No	Tanggal	Permasalahan	Paraf	
			Pembimbing I	Pembimbing II
1	23/05 2018	ace term		
2	23/05 2018	Penggunaan judul → lengkap d data fenomena, stl diperoleh laporan d proposal		
3	25/5 2018	Buat proposal		
4	7/6 2018	Revisi - latar belakang - stl		
5	11/6 2018	CS; Def opers; variabel sumber data; RAI; s/d alat analisis		
6	29/6 2018	ace proposal		
7	4/7 2018	Siapkan seminar, stl - diperbaiki		
8	19/7 2018	revisi glsting		

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Tiara Mustika Windari

NIM : 201410160311118

Program Studi : Manajemen

Email : tiaramustika28@gmail.com

Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarims*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 08 Oktober 2018

Yang Membuat Pernyataan



Tiara Mustika Windari

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan judul **“Pengaruh Manajemen Kualitas Terhadap Keunggulan Bersaing: studi kasus pada Industri Mebel Kemirahan Malang”** ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do'a sholawat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do'a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada', para mushonnifin, para ulama', dan seluruh umat-Nya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Fauzan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan fasilitas pelayanan sangat baik.
2. Dr. Hj Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang yang selalu memberikan dukungan sehingga penelitian ini berjalan dengan lancar.
3. Dr. H Marsudi, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang yang selalu memberikan dukungan sehingga penelitian ini berjalan dengan lancar.
4. Dr. Fien Zulfikarijah, M.M. selaku dosen pembimbing I yang selama ini telah memberi masukan skripsi dan motivasi kepada penulis.
5. Dra. Aniek Rumijati, M.M. selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar hati telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.
6. Dra. Nurul Asfiah, M.M. selaku dosen penguji I yang telah memberikan saran dan masukannya.
7. Baroya Milla Shanty, S.E., M.M. selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dan masukannya.
8. Drs. Dicky Wisnu UR., M.M. selaku dosen wali kelas manajemen c angkatan 2014, yang telah memberikan semangat serta motivasi kepada penulis.

9. Ibu Mustifatul Faozah dan keluarga, yang selalu memberi motivasi, menguatkan dan mengajarkan kesabaran kepada peneliti, sehingga dalam penyusunan skripsi ini peneliti selalu bersemangat.
10. Pasangan peneliti ILSP yang selalu menemani dan membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.
11. Sahabat Balqis yang telah menemani dan mendengarkan keluh kesah dalam pembuatan skripsi ini.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

Billahittaufiq Wal Hidayah.

Malang, 08 Oktober 2018

Tiara Mustika Windari

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II. TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Landasan Teori	11
C. Hubungan Total Quality Management dengan Keunggulan Bersaing	21
D. Kerangka Pikir	22
E. Hipotesis	26
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	29
B. Jenis Penelitian	29
C. Definisi Operasional Variabel	29
D. Populasi dan Sampel	31
E. Jenis dan Sumber Data	32
F. Teknik Pengumpulan Data	32
G. Teknik Pengukuran Variabel	33
H. Uji Instrumen	34
I. Uji Asumsi Klasik	35
J. Teknik Analisis Data	37
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Industri Mebel	44
B. Karakteristik Responden	45

C. Hasil Uji Instrumen	48
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	51
E. Hasil Analisis Data	52
F. Pembahasan	66

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	76
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA79

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 3.2 Pengukuran Rentang Skala	39
Tabel 3.3 Interval Koefisien	40
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Umur	45
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4.4 Responden berdasarkan Lama Usaha	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.7 Hasil Autokorelasi	52
Tabel 4.8 Hasil Rentang Skala Total Quality Management	53
Tabel 4.9 Hasil Rentang Skala Keunggulan Bersaing	59
Tabel 4.10 Hasil Regresi Linear Berganda	62

DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	23



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Deskriptif Responden

Lampiran II. Uji Validitas

Lampiran III. Uji Reliabilitas

Lampiran IV. Uji Asumsi Klasik dan Regresi Linear Berganda

Lampiran V. Kuesioner Penelitian



DAFTAR PUSTAKA

- Alhudri, Said. “Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang”, jurnal (FISIP Universitas Riau, 2015).
- Barrow JW. Does total quality management equal organisational learning? Quality Progress, July 2011, 39-43
- Chase, Richard B., Nicholas J. Aquilano, F. Robert Jacobs, 2005. Operation Management for Competitive Advantage, Eleventh Edition, McGraw-Hill Inc. USA.
- Deming, W. E. (2011), Quality, productivity and competitive position, Massachusetts Institute of Technology, Cambridge.
- Deming, E.W., (2011). Out of Crisis. MIT Center for Advanced Engineering, Cambridge, MA. Demirbag, M., Tatoglu, E., Tekinkus, M. and Zaim, S. 2006. An analysis of the relationship between TQM implementation and organisational performance: evidence from Turkish SMEs, Journal of Manufacturing Technology Management, Vol. 17, No. 6, pp. 829-47.
- Douglas TJ, Judge J (2001). Total Quality Management and competitive advantage; the role of structural control and exploration. Acad. Manag. J., 44: 158-169.
- Drysdale, C. (2007, November). Customer satisfaction is more than a score. Ciscuits Assembly, 46-47.

- Flynn, B. B., Schroeder, R.G., Sakakibara, S. 1994. "A framework for quality management research and an associated measurement instrument". *Journal of Operations Management*, 11: 339–366. <http>
- Gaspersz, Vincent. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam. (2015). *Apilikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 23* (edisi 8). Semarang: BP Undip,.
- Goetsch, David L, dan Stanley B. Davis. *Manajemen Mutu Total*. (Jakarta: Prenhallindo, 2002).
- Guilford J.P. (2010). *Fundamental Statistics In Pshychology And Education*. (p. 145). New york: McGraw Hill.
- Heizer, J., & Render, B. (2005). *Manajemen Operasi 2*. Jakarta: Salemba Empat
- Hunt, V. Daniel. *Quality in America – How to Implement a Competitive Quality Program*. Homewood, IL: Business One Irwin, 1992.
- Hurley, Robert F. and G. Thomas M. Hult, 1998. Innovation, Market Orientation, and Organizational Learning an Integration and Empirical Examination, *Journal of Marketing*, Vol. 62, (July 1998)
- Ibrahim, Buddy (2000). *TQM: Panduan Untuk Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan
- Indriantoro, Nur., Bambang Supomo, (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Lawrence M. Corbett and Kate N. Rastrick. 2000. Quality performance and organizational culture : A New Zealand study, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 17 No. 1, hal. 14-2
- Porter, Michael E. (1994). *Keunggulan Bersaing: Menciptakan Dan Mempertahankan Kinerja Unggul*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Porter, M. E. (2010). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York, Free Press.

- Prayhoego, C., & Devie. (2013). Analisa Pengaruh Total Quality Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan. *Business Accounting Review*, Vol.1
- Priyatno, Dwi. (2010). Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS. Yogyakarta : Gaya Media
- Rondeau, P. J., Vonderembse, M. A., and Ragu-Nathan, T.S.2000. “Exploring Work System Practices for Time-Based Manufacturers: Their Impact on Competitive Advantage”, *Journal of Operations Management*.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi, Arikunto. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sulistyo, Arif. (2012). *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial pada PT. UNTUNG BERSAMA SEJAHTERA. Jurnal (universitas muhammadiyah surakarta, 2012)*
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi
- Vesey, JT 2005, ‘The new competitors: they think in terms of speed to-market’, *Academy of Management Executive*, Vol. 5.no. 2, pp. 23–33.